

Johanna Jalo

SONET- VARASTOTILAUSSOVELLUKSEN KOULUTUS KESKI-
SATAKUNNAN TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄN
TYÖNTEKIJÖILLE

Liiketalouden koulutusohjelma
Tietojenkäsittelyn suuntautumisvaihtoehto
2014

SONET-VARASTOTILAUSSOVELLUKSEN KOULUTUS KESKI-
SATAKUNNAN TERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄN
TYÖNTEKIJÖILLE

Jalo, Johanna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Huhtikuu 2014
Ohjaaja: Grönholm, Jukka
Sivumäärä: 36
Liitteitä: 1

Asiasanat: Koulutus, Sonet-varastotilaussovellus

Tämän opinnäytetyön aiheena oli Sonet-varastotilaussovelluksen koulutus Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän työntekijöille.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli helpottaa Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän työntekijöiden Sonet-varastotilaussovelluksen käyttöä ja samalla vähentää tekniseen tukeen tulevia yhteydenottoja kyseisen asian tiimoilta.

Tässä opinnäytetyössä käydään lyhyesti läpi Sonet-varastotilaussovelluksen käyttötarkoitus, koulutustilaisuus, koulutusmateriaali ja koulutuksen haasteita. Koulutus järjestettiin Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän omissa tiloissa ja koulutusmateriaali tehtiin omien käyttökokemusten pohjalta. Koulutus oli onnistunut, jos onnistumista mitataan koulutuksen jälkeen tekniseen tukeen tulleiden yhteydenottopyyntöjen perusteella.

Sonet warehouse order application training to the workers of the Municipality Healthcare Union of Central Satakunta.

Jalo, Johanna

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Information Systems

April 2014

Supervisor: Grönholm, Jukka

Number of pages: 36

Appendices: 1

Keywords: Training, Sonet warehouse order application

The purpose of this thesis was the Sonet warehouse order application training that was held for the workers of the Municipality Healthcare Union of Central Satakunta.

This thesis was meant to make the usage of the Sonet warehouse order application easier for the Union's workers and at the same time minimize contacts to the tech support on the matter.

The thesis will go through the Sonet software's intended usage, the training sessions, materials for the training sessions and challenges that were met. The training was organized in the Healthcare Union's own facilities and the material was created from personal experiences with the software. The training was a success when comparing the number of calls made to tech support on the matter before and after the training sessions.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	YLEISTÄ	6
2.1	Sonet/Logica	6
2.2	Logica yrityksenä.....	6
3	SOVELLUKSEN KÄYTTÖ.....	7
3.1	Sonet-varastotilaus sovelluksen käyttö.....	7
4	KOULUTUKSEN KOHDERYHMÄ	7
4.1	Sonet-varastotilaussovelluksen käyttäjät	7
4.2	Sovelluksen käyttötarkoitus	9
4.3	Koulutuksen tarpeen tiedostaminen	9
4.4	Koulutuksesta ilmoittaminen	10
5	KOULUTUKSEN TOTEUTTAMINEN	10
5.1	Sonet-varastotilaussovelluksen materiaali	10
5.2	Koulutusmateriaalin suunnittelu	11
5.3	Tilat ja laitteet	12
5.4	Suunnitelma koulutuksen pitämiseen	12
6	KOULUTUKSEN ARVIOINTI.....	13
6.1	Koulutuksen kulku	13
6.1.1	Ensimmäinen koulutustilaisuus	13
6.1.2	Toinen koulutustilaisuus.....	14
6.2	Koulutustilaisuuksien jälkeen	14
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	15
7.1	Koulutuksen arviointi.....	15
7.2	Palaute.....	15
7.3	Omat tunnelmat koulutuksen jälkeen.....	16
7.4	Koulutuksen hyödyt	17
7.5	Mahdolliset muutokset.....	17
7.6	Johtopäätökset.....	17
	LÄHTEET.....	19
	LIITELUETTELO	20
1	SISÄISEN TILAUKSEN KIRJAUS.....	22
2	SISÄISEN TILAUKSEN OTSIKKOTIEDOT	26
3	SISÄISEN TILAUKSEN RIVITIEDOT	28

1 JOHDANTO

Tämä työn tarkoitus on selvittää Sonet-varastotilaussovelluksen käyttöä ja kertoa kyseisen sovelluksen käyttökoulutuksista. Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä käyttää Sonet-varastotilaussovellusta sisäisten varastotilausten tekemiseen.

Sonet-varastotilaussovelluksen käyttäjät ovat Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän työntekijöitä, jotka käyttävät tietokoneita jokapäiväisessä työssään, mutta joiden tietokoneen käyttötaidot vaihtelevat suuresti. Varastotilaus koulutukseen saivat osallistua ne, jotka käyttävät Sonet-varastotilaussovellusta tilatessaan tarvikkeita joko omiin tai osastonsa tarpeisiin.

Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän jäsenkuntia ovat Harjavallan ja Kokemäen kaupungit sekä Nakkilan ja Eurajoen kunnat. Henkilökuntaa kuntayhtymässä on noin 260 ja alueella on noin 27 200 asukasta. Kuntayhtymän toimipisteet sijaitsevat Harjavallassa, Kokemäellä, Kouvatsalla, Nakkilassa ja Eurajoella.

Koulutuksia pidettiin niille henkilöille, joiden vastuulla oli huolehtia osastojen varastojen täytöstä, oli kyseessä sitten toimipisteen varasto tai henkilökohtainen varasto. Varasto sijaitsee fyysisesti Harjavallassa ja varastosta täytetään myös muiden toimipisteiden ja osastojen pienemmät varastot.

2 YLEISTÄ

2.1 Sonet/Logica

Sonet on yritysohjelmisto, joka on laajasti käytössä Suomessa. Ohjelmisto soveltuu erilaisten pk-yritysten ja yhteisöjen erilaisiin tarpeisiin henkilöstön-, talouden- ja toiminnanohjauksen saralla. Sonetin käyttöliittymää pidetään selkeänä ja toimivana ja käyttöliittymän integrointia muihin ohjelmistoihin joustavana.

Sonet-tuoteperhe kuuluu Logican tuotteisiin ja on kotimainen Avainlippu-tuote. Avainlippu kertoo yhdellä silmäyksellä kuluttajalle että kyseisen merkin saanut tuote tai palvelu on tehty Suomessa ja suomalaisiin oloihin. Avainlippu-merkki voidaan myöntää palvelulle, joka tuotetaan Suomessa ja jonka kotimaisuusaste on yli 50 % omakustannusarvosta. Lisäksi yrityksellä on oltava merkittävä kotimainen omistusosuus, Suomessa toimiva johto ja yrityksen pääkonttorin tulee sijaita Suomessa. (Suomalaisen työn liiton verkkosivut)

Sonet toimii yleisissä käyttöjärjestelmä-, tietoliikenne- ja tietokantaympäristöissä ja perustuu 3-tasoarkkitehtuuriin.

Sonetilla on toteutettu muun muassa seuraavanlaisia selainpohjaisia sovelluksia:

- Erilaisia sähköisiä lomakkeita
- Matkalaskuja
- Taloushallinnon raportointia

2.2 Logica yrityksenä

Logica (nykyinen CGI) on Suomen sekä Pohjoismaiden johtavia ERP-ratkaisutoimittajia ja toimittaa erilaisia toiminnanohjausratkaisuja tuhansille eri toimialojen yrityksille. Logican Sonet-tuoteperhe on saanut Avainlippu-tuotemerkinnän, mikä tarkoittaa, että palvelu on tuotettu Suomessa. (Logican eli nykyisen CGI:n verkkosivut)

3 SOVELLUKSEN KÄYTTÖ

3.1 Sonet-varastotilaus sovelluksen käyttö

Sonet sovellusta käytetään varastotilanteen hoitoon ja seuraamiseen sekä erilaisten varastossa olevien tuotteiden tilaamiseen eri toimipaikoille. Varaston henkilökunta toimittaa toimipaikoille tuotteet Sonet-varastotilaussovelluksen kautta tilattujen tuotteiden mukaan.

Dokumentin lopussa sijaitsevassa liitteessä on käyttöliittymäkuvia, joissa Sonet-varastotilaussovelluksen käyttö selitetään mahdollisemman yksinkertaisesti. Kyseisen ohjeen käyttöliittymäkuvat on tuotu selkeyttämään ohjelman käyttöä ja kuvat on valittu käyttöliittymäohjeeseen loppukäyttäjän tarpeiden perusteella.

Sovelluksella tilattavat tuotteet vaihtelevat perustarvikkeista, kuten kynät ja tussit, kirjanpitolvälineet, nitojat ja niitit, erilaisilla osastoilla, neuvolassa ja terveystieteiden puolella käytettäviin tarvikkeisiin, kuten insuliinikynät, sidetarpeet ja laastarit, vaipat sekä neulat.

4 KOULUTUKSEN KOHDERYHMÄ

4.1 Sonet-varastotilaussovelluksen käyttäjät

Sonet-varastotilaussovelluksen käyttäjät ovat Keski-Satakunnan kuntayhtymän työntekijöitä, jotka käyttävät tietokoneita ja erilaisia sovelluksia työssään, mutta joiden tietokoneen käyttötaidot vaihtelevat suuresti eri yksilöiden välillä. Jokainen kuntayhtymän työntekijä käyttää tietokoneita työssään, mutta työtehtävien suuri vaihtelu vaikuttaa myös spesifioitujen sovellusten suureen määrään, ja tästä johtuen osa työntekijöistä osaa käyttää omaan osaamiseensa räätälöityjä sovelluksia erittäin hyvin, vaikka tietokoneen yleisessä käytössä olisi parannettavaa.

Kuntayhtymän tuottamat palvelut sisältävät:

- avosairaanhoidon
- laboratorion
- röntgenin
- fysioterapian
- kotisairaanhoidon
- neuvolatoiminnan
- koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon
- työterveyshuollon
- terveysneuvonnan
- erityistyöntekijöiden palvelut
- hammashuollon
- vuodeosasto toiminnan

(Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän verkkosivut)

Jokaisella kuntayhtymän tuottamalla palvelulla on tiettyyn käyttötarkoitukseen tarkoitettuja sovelluksia, jotka helpottavat kyseisen palvelun tekijän työtä. Kyseisen palvelun tekijä voi osata käyttää jokapäiväisessä työssään tarvittavia räätälöityä sovelluksia erinomaisesti, vaikka muiden harvemmin käytettyjen ohjelmien käyttö olisi epävarmaa.

Sonet-varastotilaussovelluksen käyttäjät ovat ensisijaisesti oman alansa ammattilaisia ja tästä johtuen eri sovellusten ja tietokoneen käyttötaidot vaihtelivat suuresti sovelluksen käyttäjän työnkuvan ja iän mukaan.

Ne henkilökunnan jäsenet, jotka käyttivät tietokonetta myös vapaa-ajallaan, osaavat käyttää tietokonetta varmemmin myös työpaikalla, vaikka työnkuva ei sisältäisikään tietokoneen ja erilaisten sovellusten käyttöä päivittäin. He, jotka käyttivät tietokonetta ja erilaisia sovelluksia vaikkapa vain kuukausittain, olivat epävarmempia erilaisten sovellusten käytön suhteen ja tarvitsivat kokonaisvaltaisempaa tukea eri sovellusten käytön kanssa.

4.2 Sovelluksen käyttötarkoitus

Sonet-varastotilaussovellus on Keski-Satakunnan Terveystieteiden kuntayhtymän sisäisten varastotilausten tekemiseen tarkoitettu sovellus. Varastotilaussovellus on tarkoitettu niiden henkilöiden käyttöön, jotka hoitavat oman tai osaston varastojen täytön. Periaatteessa Sonet-varastotilaussovellusta pystyvät käyttämään kaikki, joille on luovutettu tunnukset sovelluksen käyttöä varten. Samalla osastolla voi olla useita Sonet-tunnuksia omaavia henkilöitä.

Jokainen sovellusta käyttävä jättää tilauksen omalla nimellään, jotta tilauksen tekijä pystytään tarpeen vaatiessa selvittämään. Tilauspaikka, eli mihin tilatut tuotteet toimitetaan, ilmoitetaan myös tilauksessa, esim. Osasto 1, Neuvola, Röntgen.

Fyysisiä varastoja on kaksi. Toinen sijaitsee Harjavallassa ja toinen Kokemäellä. Jokaisella toimipisteellä ja osastolla/palvelulla on myös oma pieni varastonsa, jossa tilattuja tuotteita säilytetään. Päävarasto sijaitsee Harjavallassa ja sieltä toimitetaan tilatut tuotteet kaikkiin kuntayhtymän toimipisteisiin.

4.3 Koulutuksen tarpeen tiedostaminen

Sonet-varastotilaussovellukselle oli olemassa ohje, joka on kyseisen sovelluksen toimittajan tuottama. Toimittajan tuottama ohje oli hyvin ylimalkainen ja selitti tilauksen tekemisen vain pääpiirteittäin ja hyvin yleisellä tasolla. Kyseinen ohje ei kuitenkaan ottanut huomioon suuria eroja käyttäjien taidoissa, ja siksi rasitti kuntayhtymän resursseja enemmän kuin oli tarkoitus.

Rasitus johtui useimmin väärinymmärryksistä ja ohjeiden epäselvyyksistä joiden takia sovelluksen käyttäjä joutui soittamaan apua teknisestä tuesta. Kiertääkseen ongelman monet käyttäjät soittivat tilauksensa suoraan varastoon tai lähettivät tilauksensa sähköpostilla. Tämä taas sekoitti varastotilaukstantaa ja aiheutti lisää työtä varastolla, koska tilaukset piti kuitenkin kirjata Sonet-varastotilaussovellukselle.

Kun Sonet-varastotilaussovelluksen käyttäjät yrittivät toimia toimittajan tuottaman ohjeen mukaan, he joutuivat käyttötaidoista riippumatta jossain vaiheessa ottamaan yhteyttä kuntayhtymän tekniseen tukeen, mikä taas rasitti teknisen tuen resursseja. Jo muutama yhteydenotto viikossa vei helposti teknisen tuen työaikaa useamman tunnin, ja saman ongelman toistuessa viikoittain, päätettiin ohjetta yksinkertaistaa ja samalla myös päädyttiin koulutuksen pitämiseen kaikille halukkaille kyseisen sovelluksen käyttäjille.

4.4 Koulutuksesta ilmoittaminen

Kuntayhtymä ilmoitti viikkotiedotteessaan etsivänsä halukkaita Sonet-varastotilaussovelluksen koulutukseen. Koulutukseen haluavien suuri määrä yllätti ja koulutus päätettiin pitää jo muutamana päivänä sisällä, ja samalla ilmoitettiin myöhemmin pidettävästä toisesta koulutuksesta, johon kaikki halukkaat saivat myös osallistua.

Koska koulutuksesta ilmoitettiin myös kouluttajalle samalla kertaa kun etsittiin halukkaita koulutukseen osallistujia, ei koulutuksen suunnittelulle jäänyt juurikaan aikaa. Koulutuksen koko materiaali piti uusia, mikä tarkoitti, että ensin piti opetella käyttämään kyseistä sovellusta ja sen jälkeen tehdä sovelluksen käytöstä helppoluokinen ja selkeä materiaali. Koulutukseen oli vain muutama päivä aikaa, joten entuudestaan tuntemattoman Sonet-varastotilaussovelluksen käytön opetteleminen alkoi heti.

5 KOULUTUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Sonet-varastotilaussovelluksen materiaali

Koulutuksesta ja sen pitämisestä ilmoitettiin minulle vain muutamaa päivää ennen koulutukseen varattua päivää. Sonet-varastotilaussovelluksen käytön opettelu ja kou-

lutuksessa käytettävän materiaalin työstäminen alkoi siis erittäin lyhyellä varoitusaajalla.

Sain tunnuksen Sonet-varastotilaussovellukseen ja harjoittelin sovelluksen käyttöä jo olemassa olevan materiaalin pohjalta sekä yrityksen ja erehtymisen kautta. Hyvin pian huomasin vanhan materiaalin olevan suunniteltu aktiiviselle sovelluksen käyttäjälle, joka osaisi itse päätellä miten monimutkaista sovellusta käytetään. Varsinkin ensimmäisellä kerralla käyttäessäni kyseistä sovellusta tuntui ylimalkaisesta materiaalista olevan enemmän haittaa kuin hyötyä.

Koulutuksessa käytettävän materiaalin tein omien käyttökokemusten pohjalta. Tein materiaalista niin sanotun rautalankamallin, eli niin selkeän ja yksityiskohtaisen, että pelkkien ohjeiden avulla voisi kuka tahansa, joka kyseistä sovellusta käyttää, onnistua tilauksen teossa.

Koko materiaali on suunniteltu niin helpoksi käyttää, että uusi käyttäjä, joka ei ole koskaan ennen kyseistä sovellusta käyttänyt, osaa kyseinen materiaali tukena tehdä tilauksen ilman, että tarvitsee ulkopuolista apua. Näin oli tarkoitus vähentää kyseisen sovelluksen aiheuttamaa kuormitusta sekä varastolta että tekniseltä tuelta.

5.2 Koulutusmateriaalin suunnittelu

Koulutusmateriaalia ei suunniteltu mitenkään etukäteen, koska koulutus oli pidettävä lyhyellä varoitusaajalla ja kokemusta koulutuksien pitämisestä ei ollut. Koulutusmateriaali tehtiin perustuen siihen, miten itse käytin Sonet-varastotilaussovellusta. Aikaa koulutusmateriaalin testaamiseen muilla käyttäjillä ei ollut.

Koska halusin pitää materiaalin yksinkertaisena ja selkeänä, tuli materiaalista kuviineen ja selityksineen 17 sivun pituinen ohjevihkonen. Ohjevihko selkeyttää käyttäjälle miten Sonet-varastotilaussovellusta käytetään. Ohjeessa käydään kohta kohdalta läpi tilauksen tekeminen, joko oman toimipisteen varastoon tai keskusvarastoon, käyttäjän toimipisteestä riippuen. Kuvallisen ohjevihon selkeys ja yksinkertaisuus oli tärkeää, jotta ohjevihon käyttäjä pystyisi ilman muuta apua tilaamaan varastosta tar-

vitsemiaan tuotteita. Ohjevihossa käydään kohta kohdalta läpi kaikki kirjautumisesta, tuotteiden etsimiseen ja tilauksen jättämiseen, myös tarvittavat näppäimet on kerrottu ohjeessa. Koko ohjevihko löytyy kuvineen ja selityksineen liitteenä.

5.3 Tilat ja laitteet

Ennen koulutuksen alkua valmistelin tilan koulutusta varten. Koulutustilana toimi väestönsuoja, johon on luotu tilat erilaisia kokouksia ja koulutuksia varten. Tilan valmisteluun kuului kannettavien laittaminen valmiiksi koulutustilan pöydille ja koulutusmateriaalin jako. Varmistin myös, että kaikki koneet toimivat ja tarvittava sovellus löytyi jokaisesta koneesta. Jokainen kannettava oli myös latauksessa ja kaikissa koneissa oli langaton hiiri.

5.4 Suunnitelma koulutuksen pitämiseen

Olin suunnitellut pitäväni koulutuksen pitkälti samalla tavalla kuin opettajat meille oppilaille koulussa luennoivat. Materiaali olisi jokaisella edessään ja samalla kävisin sovellusta yksityiskohtaisesti ja ohjeiden mukaan läpi omalla koneella, josta näkymä olisi myös heijastuksena seinällä, niin kaikki pystyisivät seuraamaan tapahtumia sekä ohjeista että reaaliajassa. Lopuksi olin varannut aikaa siihen, että jokainen saisi kokeilla ohjelman läpi omalla paikallaan, ja jos samalla koneella olisi useampia, niin molemmat saisivat kokeilla sovelluksen käyttöä vuorotellen. Tässä vaiheessa neuvaisin myös henkilökohtaisesti koulutuksen osallistujia, jos jotain kysyttävää ilmaantuisi tai apua kaivattaisiin.

Olin yrittänyt miettiä, mitä kysyttävää itselläni olisi vastaavan koulutuksen jälkeen ja toivoin, että ohjeiden selkeys auttaisi koulutuksen etenemistä. Koulutuksen pitäminen jännitti ja oma kriittinen suhtautumiseni koulutuksen pitämiseen varmasti aiheutti lisäpaineita.

6 KOULUTUKSEN ARVIOINTI

6.1 Koulutuksen kulku

Koulutuksen kulku ei mennyt niin kuin olin suunnitellut. Koulutukseen osallistuvien tarkkaa määrää ei tiedetty, koska ilmoittautuneet osallistujat olivat kaikista kuntayhtymän toimipisteistä ja koulutus pidettiin kesken normaalin työpäivän. Näin ollen kaikki ilmoittautuneet eivät päässeetkään osallistumaan koulutukseen ja sellaiset, jotka eivät olleet ilmoittautuneet, vain ilmestyivät paikalle, koska heillä sattui olemaan sopivasti vapaata aikaa.

6.1.1 Ensimmäinen koulutustilaisuus

Koulutukseen osallistujat saapuivat ryppäissä, ja kun kaikki olivat paikoillaan ja sain viimein huomion itseeni, selitin koulutuksen suunnitelman. Koulutus alkoi mallikkaasti ja kun olimme päässeet kolmannelle sivulle materiaalissa, saapui toinen puoli koulutukseen osallistujista paikalle. Pienen hetken päästä selvisi ongelmia koneiden käytössä. Kyseiset ongelmat olivat lähinnä osallistujien omiin tapoihin perustuvia, kuten vääränlainen työpöytä ja kuvakkeiden paikat tietokoneen näytöllä. Jos olisin ymmärtänyt ongelman laajuuden, niin ennen koulutuksen aloittamista olisi ollut helppo pitää lyhyt katsaus kannettavan tietokoneen käyttöön ja selittää, mitä kannettavien tietokoneiden käyttäjiltä vaaditaan juuri tässä koulutustilanteessa.

Osaa koulutukseen osallistujista häiritsi se, että käytössä oli kannettava tietokone, kun sellaista ei ollut ennen tarvinnut käyttää. Kannettavaa ei osattu laittaa päälle, hiiri oli langaton eli erilainen kuin mitä normaalisti on käytössä, ja sormen osuessa kannettavan omaan hiireen liikkui kursori häiritsevästi. Erilainen työpöytänäkymä häiritsi myös osaa koulutukseen osallistujista, esim. Sonet-varastotilaussovelluksen pikakuvake oli eri kohdassa kuin koulutukseen osallistuvien omalla koneella.

Koulutus tapahtui ryhmälle, mikä auttoi vain niitä koulutukseen osallistujia, jotka osasivat käyttää tietokonetta. Tämä osa ryhmästä opetteli Sonet-varastotilaussovelluksen käytön omatoimisesti materiaalista ja kysyi, jos jotain ongelmia ilmeni.

Tämä puoli koulutukseen osallistuneiden ryhmästä ei tarvinnut apua ja olisi varmasti selvinnyt varastotilauksen tekemisestä pelkästään uuden materiaalin avulla.

Toisen puolen kanssa opettelimme samaan aikaan käynnistämään kannettavaa tietokonetta. Osa koulutustilaukseen osallistujista olisi myös heti halunnut henkilökohtaista ohjausta, mikä ei tietenkään onnistunut. Koulutukseen osallistui noin kaksikymmentä henkeä.

Muistikuvat koulutustilaisuudesta ovat hataria. Koska niin moni kysyi samaan aikaan eri asioita ja jännitys uudessa tilanteessa olemisesta varmasti aiheutti osan hämmennyksestä.

6.1.2 Toinen koulutustilaisuus

Toinen koulutustilaisuus sujui samalla kaavalla kuin ensimmäinenkin, aivan yhtä hektisesti ja aivan samalla kaavalla. Osa koulutukseen osallistujista tekivät itse ohjeen mukaan ja osa jäi katselemaan kannettavan hienouksia. Ennen kaikkia koulutuksiin osallistujat ottivat koulutuksen sosiaalisena tapahtumana, jolloin näkee työkavereita ja saa kuntayhtymän tarjoamat kahvit.

6.2 Koulutustilaisuuksien jälkeen

Jos ei jostain syystä päässyt kumpaankaan koulutukseen, tai jonkun asian jäätyä epäselväksi, oli mahdollisuus saada apua sovelluksen käyttöön myös myöhemmin. Näissä tilanteissa yleensä soitettiin tekniseen tukeen ja sen jälkeen apua saatiin joko puhelimitse tai sitten paikan päällä.

Monet olivat halukkaita varaamaan henkilökohtaista koulutusaikaa, jolloin neuvonta oli koulutukseen osallistujan omalla työpisteellä ja tuki oli lähinnä henkistä, koska ohjeiden mukaan useampi onnistui ensimmäisellä kerralla tekemään tarvitsemansa tilauksen. Ohjeet jäivät koulutukseen osallistujille pääasiassa henkiseksi tueksi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Koulutuksen arviointi

Ennen koulutusta olisi ollut tarpeellista selvittää koulutukseen osallistujien käyttötaidot ja jakaa osallistujat ryhmiin käyttötaitojen mukaan. Tämä ei tietenkään olisi ollut mahdollista kuin teoriassa, koska:

- Koulutukseen osallistujia tai näiden määrää ei tiedetty etukäteen
- Koulutukseen oli aikaa vain muutaman päivä
- Koulutuksen osallistujat saapuivat paikalle eri puolilta kuntayhtymää

Olisi pitänyt myös huomioida, että työelämässä kauan olleet eivät ota koulutuspäiviä samalla asenteella kuin esimerkiksi opiskelija. Koulutuspäivä on myös mahdollisuus tavata tuttuja ja keskustella erinäisistä omaan ammattiin liittyvistä asioista. Koulutusaika oli työnantajan maksamaa aikaa, jolloin nähtiin myös muilta kuntayhtymään kuuluvilta toimipisteiltä tuttuja, eli ennen kaikkea sosiaalinen tapahtuma.

7.2 Palaute

Palaute koulutuksesta oli hyvää ja varsinkin helppolukuisempi materiaali sai paljon kiitosta. Vaikka itsestäni tuntui, että koulutus meni todella huonosti, niin koulutukseen osallistujat pitivät erityisesti siitä, että joku näki vaivaa tällaisen pienen, mutta heille tärkeän ongelman ratkaisussa. Palaute tuli suureksi osaksi sanallisesti koulutuksen jälkeen tai myöhemmin, kun koulutuksessa mukana olleet pyysivät lisäapua Sonet-varastotilausohjelman kanssa tai ohjeiden ja Sonet-kuvakkeen saamiseksi omalle koneelleen.

Osa koulutukseen osallistujista sai koulutuksesta irti juuri sen tiedon, mitä he tarvitsivat. Ne taas, joilla oli ongelmia, kokivat, että kynnyks kysyä myös niitä pieniä ja tyhmiä asioita pienentyi entisestään. Sain paljon kiitosta kiireettömyydestä ja pitkästä pinnasta. Parhaillaan selitin samaa asiaa useampaan kertaan ja vielä useille henkilöille peräkkäin.

Päällimmäiseksi mieleen jäi koulutukseen osallistujien arkuus kysyä. Osallistujien oli vaikeaa myöntää, että he eivät osanneet käyttää erilaista tietokonetta, hiirtä ja erilaiset sovellukset eri tietokoneilla häiritsivät heitä. Koulutustilaisuuden jälkeen sain paljon koulutuspyyntöjä eri ohjelmien käytössä, sellaisten ohjelmien, joiden käyttöä en itse edes ajattele. Koulutustilaisuuden jälkeen neuvoin mm. Wordin ja Excelin käytössä, autoin lataamaan kuvia tietokoneelle, opetin käyttämään muistitikkua ja lähettämään sähköpostilla valokuvia, parhaimmillaan kävin vapaa-ajallani asentamassa yhden työntekijän kotona uuden tietokoneen ja tulostimen.

Koulutukseen osallistujille tärkein asia tuntui olevan se tunne, että heitä kuunnellaan. Rauhassa kuunnellaan ongelma, ja sen jälkeen yritetään auttaa mahdollisimman yksinkertaisesti. Monesti mennessäni neuvomaan vaikkapa Sonet-varastotilauksen käyttöä sain samalla vaihtaa värikasetin tulostimeen, ja neuvoa Wordin rivivälien leveyksiä viralliseen dokumenttiin; sellaisia pieniä asioita, joista ei koko ajan viitsi soittaa tekniseen tukeen, mutta jotka olivat tärkeitä loppukäyttäjän työn kannalta.

7.3 Omat tunnelmat koulutuksen jälkeen

Koulutustilaisuudessa oli itsellä hämmentynyt olo. Koulutustilaisuus ei mennyt ollenkaan suunnitelmien mukaan, mutta silti siitä selvittiin, jos ei nyt ihan kunnialla, niin kuitenkin selvittiin. Suurin ero tuntui olevan sanan ”koulutus” merkityksessä. Olin jotenkin olettanut, että koulutustilaisuus olisi enemmän kuin koulussa olemista. Saisin rauhassa selittää kyseisen asian, ja sitten tarkasteltaisiin saivatko kaikki varastotilaukssovelluksen toimimaan. Jos ongelmia ilmenisi, niin sitten etsittäisiin ongelma-kohta. Koulutustilaisuus oli omasta mielestäni lähinnä torikokous, jossa jokainen teki eri asiaa ja kaikki puhuivat toistensa päälle. En osaa sanoa, johtuiko koulutuksen kulku minusta, iästäni, vai tällaisten kokoontumisten harvinaisuudesta. Koulutuksen kulun määrittä vahvasti se, että koulutukseen osallistui noin 20 naista, jotka tunsivat toisensa ammatin puitteissa.

Vaikka omat tunnelmat koulutuksen jälkeen olivatkin hämmentyneet, niin koulutukseen osallistuneet olivat enemmän kuin tyytyväisiä, ja näin oli molempien koulutus-

kertojen jälkeen. Omat vaatimukset ja jännittäminen olivat suurin ongelma koulutuksen pitämisessä. Varmuus kasvaisi tekemällä ja oppiminen käy erehdyksen kautta.

7.4 Koulutuksen hyödyt

Pari kuukautta koulutustilaisuuksien jälkeen ei Sonet-varastotilaussovelluksesta tullut enää kyselyitä tekniseen tukeen. Tässä vaiheessa oli jo henkilökohtaisetkin oppitunnit pidetty. Koulutukset olivat onnistuneet, jos tulosta mitataan kyseisen ongelman puitteissa tekniseen tukeen tulleiden soittojen määrällä.

7.5 Mahdolliset muutokset

Ennen koulutuksen aloittamista olisi hyvä selvittää koulutukseen osallistujien taidot kyseisestä aiheesta. Näin pystyisi paremmin räätälöimään koulutuksen kyseiselle kohderyhmälle. Tämänkaltaisen selvityksen pystyisi tekemään vaikkapa lomakkeella, jonka jokainen koulutuksen osallistuja saisi ennen koulutuksen osallistumista ja lomakkeen palautus tulisi olla ainakin viikko ennen koulutusta.

Palautteen saisi myös parhaiten kyselyä lomakkeella. Näin ei koulutuksen osallistujilla olisi tarvetta kertoa vain positiivista palautetta.

7.6 Johtopäätökset

Erilaiset koneet ja tietotekniikka ovat niin yleistä tänä päivänä, että paljon tekniikkaa käyttävänä ei tule huomanneeksi, että on vielä paljon ihmisiä, jotka ovat erilaisten teknisten apuvälineiden kanssa epävarmoja ja eivät yksinkertaisesti osaa tai halua käyttää tai välttämättä edes oppia käyttämään tietokoneita tai muuta tekniikka. Tekniikan käyttäminen ei ole iästä kiinni. Työpaikoilla pitäisi olla paljon enemmän koulutuksia, joissa käydään läpi tietokoneen tai vaikkapa kannettavan käyttöä ihan perusteista lähtien, varsinkin sellaisissa työympäristöissä, joissa painopiste ei ole itse tekniikassa.

Myös asenteilla on suuri vaikutus. Vaikka tietoturva-asiat pitää ottaa vakavasti, ei silti kannata sen takia jättää vaikkapa laskuja maksamatta tai sähköposteja lukematta. Liiallinen pelko on myös ongelma. Harvemmin kone räjähtää sen takia, että olet lukenut sähköpostin, tai sähköt katkeavat, koska olet avannut linkin Veikkauksen sivuilta.

Monesti kuulee, kuinka tietoturvaongelmista uutisointien jälkeen ihmiset pelkäävät käyttää nettipankkia, koska oma tili voi tyhjentyä. Vanhat tavat ovat kiinni tiukassa. Tietokoneen näytöllä on ollut pikakuvake tietyssä kohdassa, niin pikakuvaketta ei osata etsiä muualta, tai pikakuvakkeen ollessa erinäköinen ei sitä uskalleta käyttää. Tuntematonta pelätään, ja joka päivä käytössä olevaa teknologiaa, kuten tietokoneita, puhelimia ja internetiä ei pitäisi pelätä. Tämä pitäisi ottaa huomioon kaikilla työpaikoilla ja tarjota vaikka koulutuksia tämän epäkohdan selvittämiseksi ja pelkojen hävittämiseksi.

LÄHTEET

Avainlippu. Suomalaisen työn liiton verkkosivut. Saatavissa:

<http://www.avainlippu.fi/> [Viitattu 25.3.2014]

Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän verkkosivut. Saatavissa:

<http://www.ksthky.fi/> [Viitattu 25.3.2014]

Logican verkkosivut (nykyinen GCI). Saatavissa <http://www.cgi.fi/> [Viitattu 25.3.2014]

LIITELUETTELO

LIITE 1 Materiaali

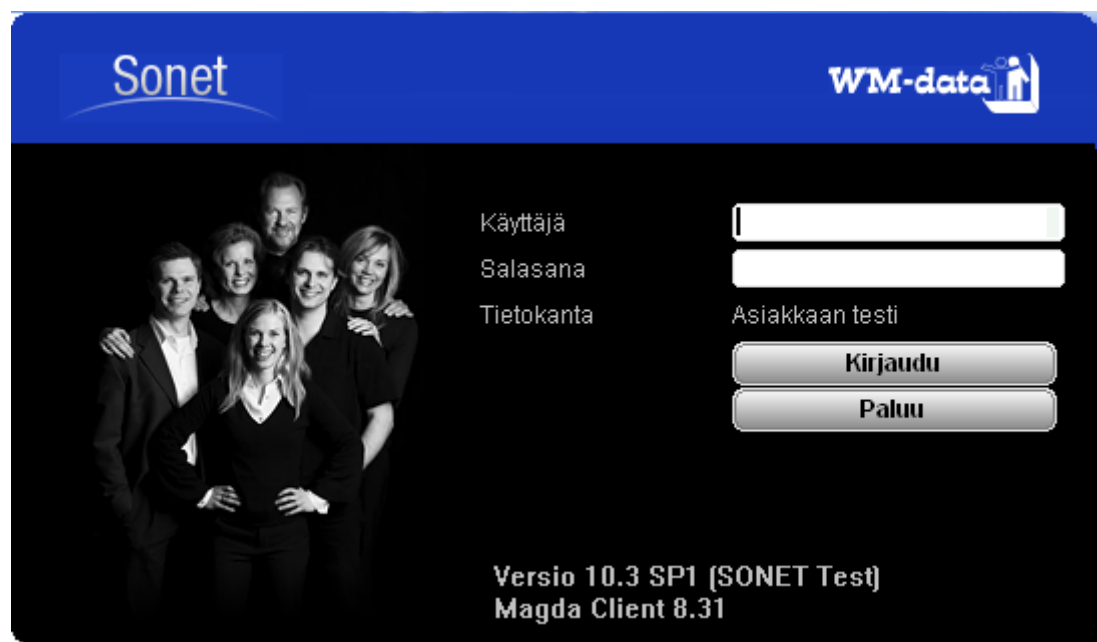
Käytettävät näppäimet:

Enter - eteenpäin ja hyväksy.

Esc - peruuta ja hylkää.

Sisään kirjautuminen

Anna käyttäjätunnuksesi ja salasana ja kirjaudu sisään.



The image shows a login interface for Sonet WM-data. At the top, there is a blue header bar with the 'Sonet' logo on the left and the 'WM-data' logo on the right. Below the header, the background is black. On the left side, there is a group photo of seven people. To the right of the photo, there are three labels: 'Käyttäjä', 'Salasana', and 'Tietokanta'. Each label is followed by a white input field. Below the input fields, there is a label 'Asiakkaan testi' followed by two buttons: 'Kirjaudu' and 'Paluu'. At the bottom right, there is text indicating the version: 'Versio 10.3 SP1 (SONET Test)' and 'Magda Client 8.31'.

Sonet WM-data

Käyttäjä

Salasana

Tietokanta

Asiakkaan testi

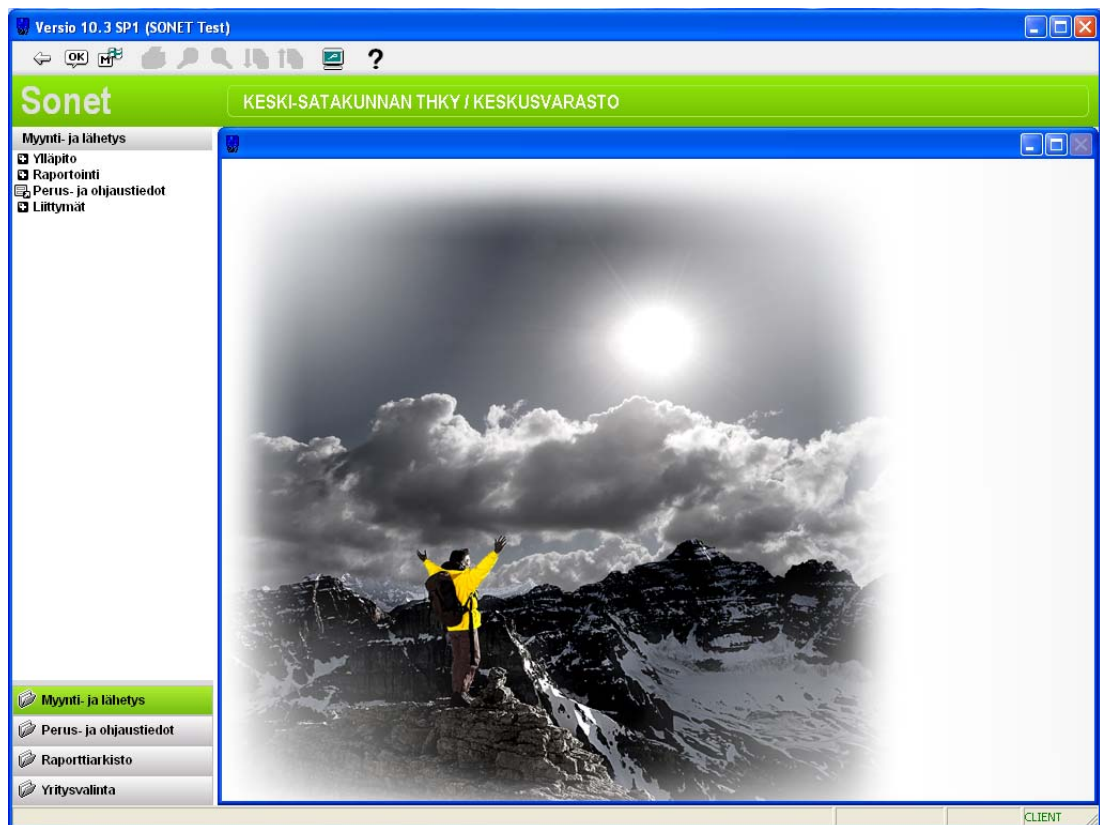
Kirjaudu

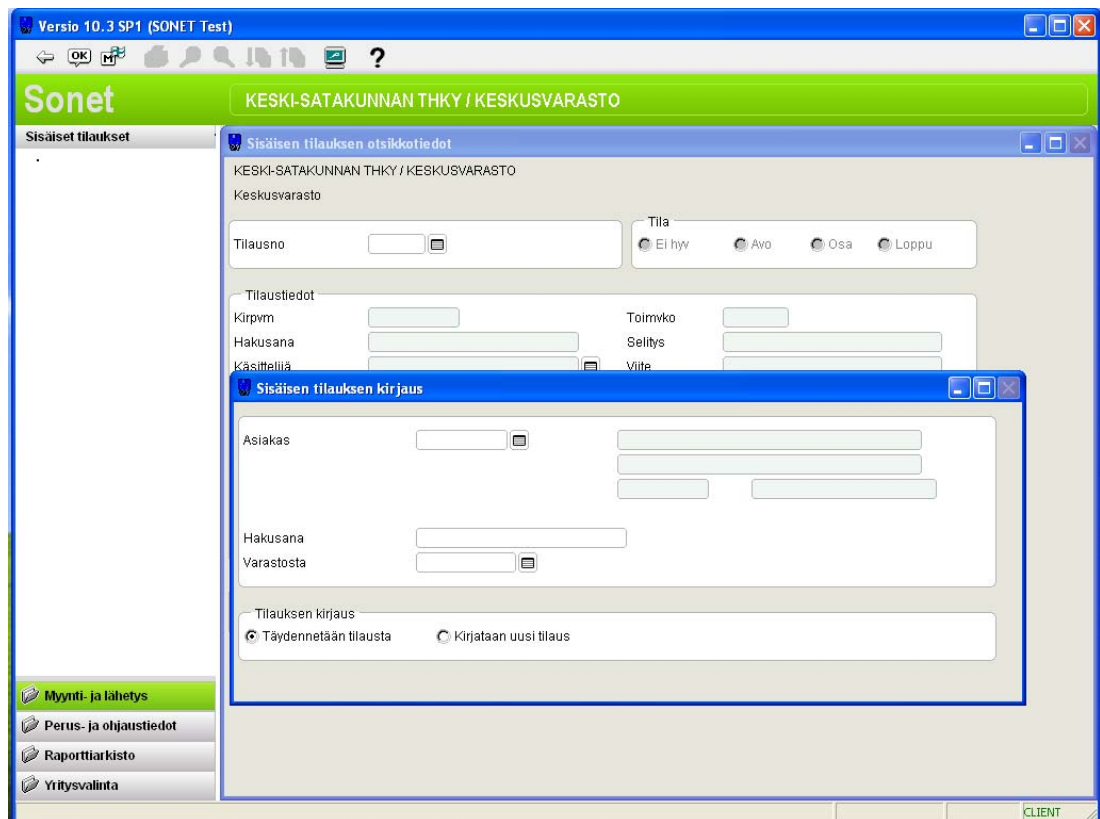
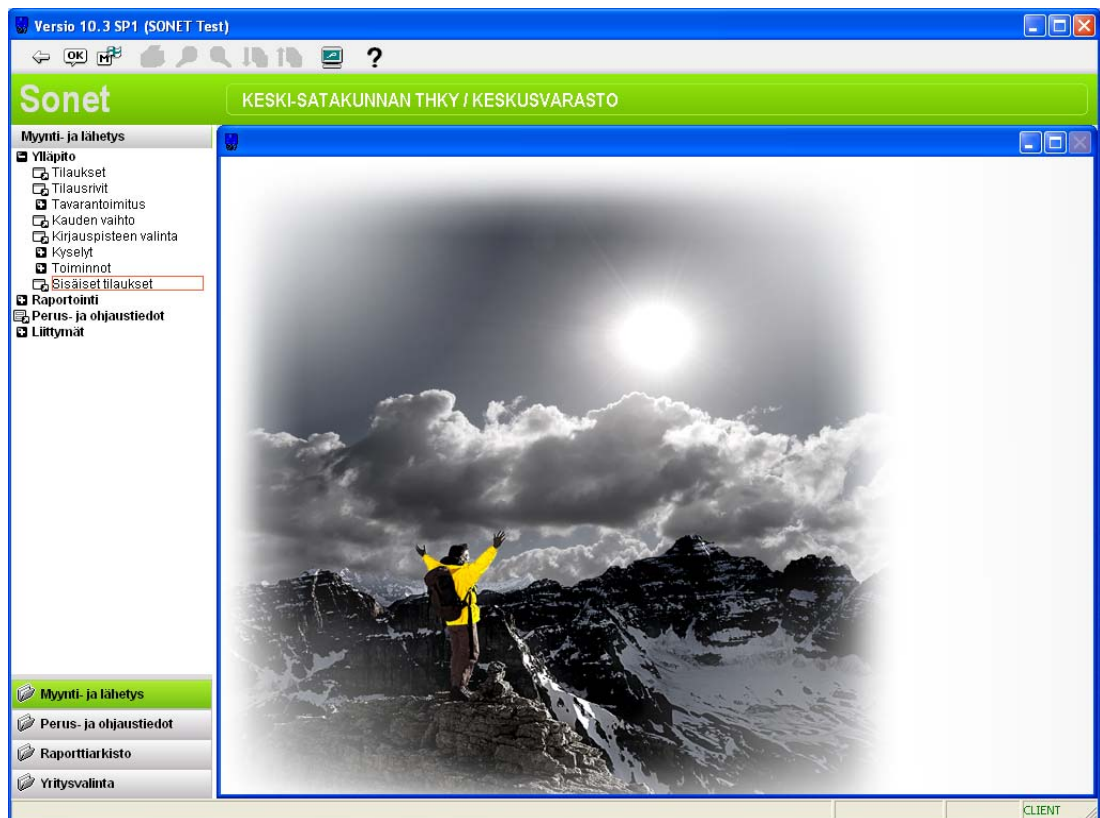
Paluu

Versio 10.3 SP1 (SONET Test)
Magda Client 8.31

1 SISÄISEN TILAUKSEN KIRJAUS

Valitse -> Myynti ja lähetys – Ylläpito – Sisäiset tilaukset.







Kehotetta painamalla saa valita esim. Käytettävän varaston.

Sisäisen tilauksen kirjaus

Asiakas 040500

Laboratorio Terveystie 15

95560 AAPAJOKI

Hakusana

Varastosta

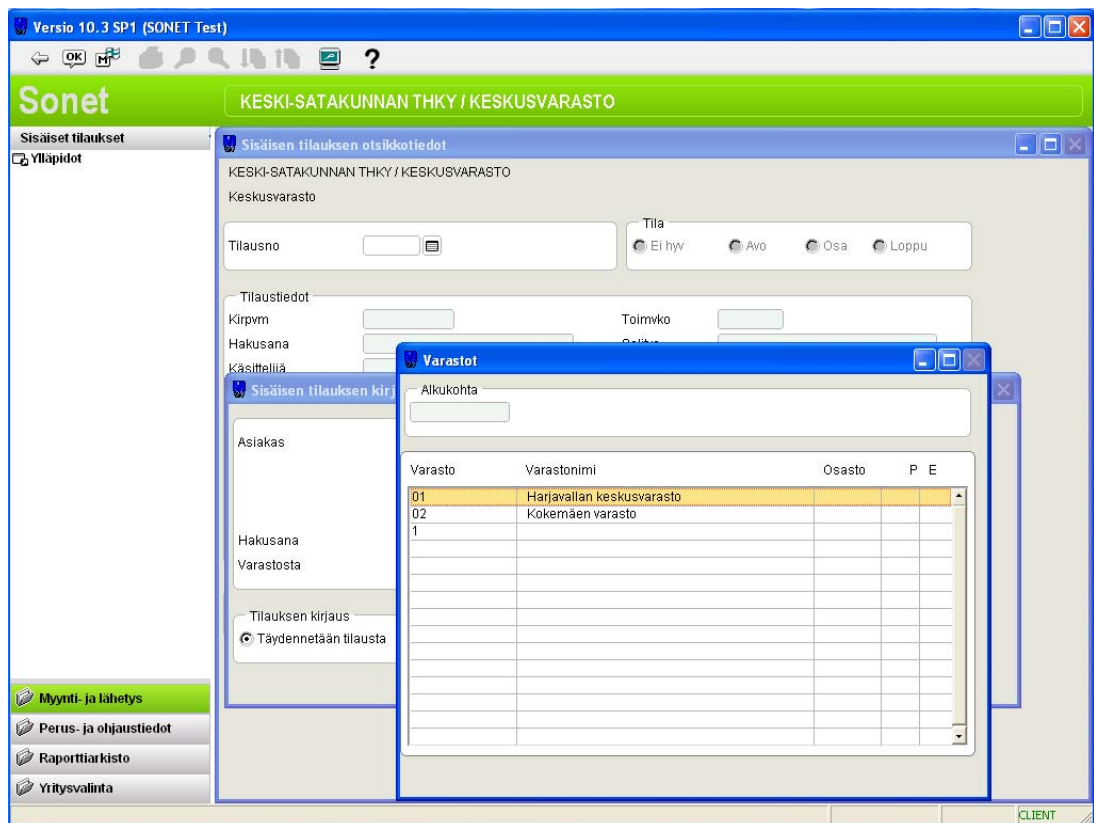
Tilauksen kirjaus

☒ Täydennetään tilausta ☐ Kirjataan uusi tilaus



Klikataan Varasto nimikkeen vieressä oleva kehotetta ja valitaan varasto.

Hyväksytään näyttö Enterillä tai OK: lla, jolloin ohjelma siirtyy tilauksen otsikkotietoihin.



2 SISÄISEN TILAUKSEN OTSIKKOTIEDOT

Versio 10.3 SP1 (SONET Test)

Sonet KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Sisäiset tilaukset

- Poisto
- Lisätiedot
- Ylläpito
- Toiminnot
- Kyselyt
- Tulostus

Sisäisen tilauksen otsikkotiedot

KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Keskusvarasto

Tilausno

Tila

☒ Ei hyv ☐ Avo ☐ Osa ☐ Loppu

Tilaustiedot

Kirjvm Toimivko

Hakusana

Selitys

Käsittelijä Viite

Asiakas

Toim.asiakas

Hinnasto

Työnumero

Lisävalinnat

☐ Osoitteet

Myynti- ja lähetys


Perus- ja ohjaustiedot

Raporttiarkisto

Yritysvalinta

(ZP001) Lisäys CLIENT

Käsittelijä-kohtaan kirjoitetaan oma nimi ja hyväksytään näyttö Enterillä, jolloin ohjelma siirtyy rivien kirjaukseen.

Voit valita myös Asiakkaan tai Toim.Asiakkaan klikkaamalla  kehotetta.

Asiakkaan valittuasi painat Enteriä ja siirryt sisäisen tilauksen rivitietoihin.

3 SISÄISEN TILAUKSEN RIVITIEDOT

Sonet KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Sisäiset tilaukset

- ☒ Poisto
- ☒ Lisätiedot
- ☒ Ylläpito
- ☒ Toiminnot
- ☒ Tulostus
- ☒ Kyselyt

Sisäisen tilauksen rivitiedot

KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Tilausno **001713** Asiakas Atk-palvelut

Rivi	Nimike	Tilattu	Yks	T

Rivi **0010** **Hyväksymätön**

Rivitiedot Lisätiedot

Nimike (VNR) Tilattu

Nimikenimi

Lisänimi

Selitys Määrä

Toimvko Toimitettu

Kuluttili Varasto Harjavallan keski

ALV-tunnus % Saldo

Myynti- ja lähetys

Perus- ja ohjaustiedot

Raporttiarkisto

Yritysvaihtaja

CLIENT

Nimikkeen hakutapa saadaan halutuksi seuraavasti: Klikataan hiirellä nimike-kentän vieressä olevaa kehotetta. Avataan ”Valitse hakutapa” -ruudulta Merkkijono nimi-kenimessä.

Kirjoita Nimikenimi kenttään haluamasi sana esim. kynä ja paina Enteriä.

Versio 10.3 SP1 (SONET Test)

Sonet KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Sisäiset tilaukset

- ☐ Ylläpito
- ☐ Kysely
- ☐ Laskutus kysely
- ☐ Varastoennuste
- ☐ Varaston nuke

Nimikkeet, joilla merkkijono nimikenesessä

Merkkijono

Nimikenimi

Lisänimi

Nimikenimi	Nimiketunnus	Ty	Ry	Lisänimi	Luokka	Materiaali	K	O
6500046 optipen 2 insuliinikynä 1 kpl	201441	h	210	Insuliinikynä optipen 2 6500046 1 kpl	ILM.		5	
Aaron 6303 sinivalo/komed2013kynä76641 1	202102	h	295	Aaron 6303 sinivalo/komed 2013 3kpl/r1 kp			5	
Accu-chek Multiclix lans.kynä 2 sylint+i	210209	h	210	321137 Oriola			5	
All-stabilo kelt pun rasvakynä 8040 1 kpl	100389	t	100	210180		rasvakynä pun kelt rtg K:39630P:39631	5	
BD 12,7mm kynäneula micro-fine+29G 1ras	210431	h	210	ILM.			5	
BD 5mm kynäneula micro-fine+ 31g 100 1r	210428	h	210	ILM.			5	
BD 8mm kynäneula micro-fine+ 31G 100 1r	210430	h	210	BD Micro-fine kynän 31G 8 mm			5	
BD pen insuliinikynä 2647691 tamro 1kpl	201439	h	210	ILM.			5	

Myynti- ja lähetys

Perus- ja ohjaustiedot

Raporttiarkisto

Yritysvallinta

CLIENT

Valitse nimike joko kaksoisklikkaamalla hiirellä tai kun nimike on aktiivisena, hyväksytään se Enterillä tai OK:lla.

Valittuasi nimikkeen näkyy valittu nimike Sisäisen tilauksen rivitiedot ikkunassa.

Versio 10.3 SP1 (SONET Test)

Sonet KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Sisäiset tilaukset

- Poisto
- Lisätiedot
- Ylläpito
- Toiminnot
- Tulostus
- Kyselyt

Sisäisen tilauksen rivitiedot

KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Tilausno **001713** Asiakas Atk-palvelut

Rivi	Nimike	Tilattu	Yks	T

Rivi **0010** **Hyväksymätön**

Rivitiedot Lisätiedot

Nimike (VNR) **100404** Tilattu **1.00** kpl

Nimikenimi **Bic soft feel clic kuulakynä M sin12 1kp**

Lisänimi **Kuulakynä M sin bic soft clic sin45167 1**

Selitys Määrä **1.00** kpl

Toimvko **200819** Toimitettu

Kulutili **4601** Toimisto- ja koulutarvikke Varasto **01** Harjavallan kesku

ALV-tunnus **222** 22.00 % Saldo kpl

Myynti- ja lähetys

Perus- ja ohjaustiedot

Raporttiarkisto

Yritysvalinta

CLIENT

Esciä painamalla perut tilauksen...

Versio 10.3 SP1 (SONET Test)

Sonet KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Sisäiset tilaukset

Poistumisen varmistaminen

Poistutko näytöstä tallentamatta tietoja?

Atk-palvelut

	Tilattu	Yks	T

Rivi **Hyväksymätön**

Rivitiedot Lisätiedot

Nimike (VNR)	<input type="text" value="100404"/>	Tilattu	<input type="text" value="1.00"/>	<input type="text" value="kpl"/>
Nimikenimi	<input type="text" value="Bic soft feel clic kuulakynä M sin12 1kp"/>			
Lisänimi	<input type="text" value="Kuulakynä M sin bic soft clic sin45167 1"/>			
Selitys				
Toimwko	<input type="text" value="200819"/>	Määrä	<input type="text" value="1.00"/>	<input type="text" value="kpl"/>
Kulutili	<input type="text" value="4601"/>	Toimitettu	<input type="text" value="01"/>	Harjavalian keski
ALV-tunnus	<input type="text" value="222"/>	Varasto		kpl
	22.00 %	Saldo		

Myynti- ja lähetys

Perus- ja ohjaustiedot

Raporttiarkisto

Yritysvallinta

CLIENT

.... ja Enteriä painamalla vahvistat tilauksen.

Versio 10.3 SP1 (SONET Test)

Sonet KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Sisäiset tilaukset

- Poisto
- Lisätiedot
- Ylläpito
- Toiminnot
- Tulostus
- Kyselyt

Sisäisen tilauksen rivitiedot

KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Tilausno **001713** Asiakas Atk-palvelut

Rivi	Nimike	Tilattu	Yks	T
0010	100404 Bic soft feel clic kuulakymä M sin12 1kp Kuulakymä M sin bic soft clic sin45167 1	1.00	kpl	0

Rivi **Hyväksymätön**

Rivitiedot Lisätiedot

Nimike (VNR) Tilattu

Nimikenimi

Lisänimi

Selitys Määrä

Toimvko Toimitettu

Kulutili Varasto Harjavallan keski

ALV-tunnus % Saldo

Myynti- ja lähetys

Perus- ja ohjaustiedot

Raporttiarkisto

Yritysvalinta

CLIENT

Tilattu-kenttään annetaan tilattava määrä. Yksikkö tulee nimikkeeltä, eikä sitä saa vaihtaa.

Versio 10.3 SP1 (SONET Test)

Sonet KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Sisäiset tilaukset

- Poisto
- Lisätiedot
- Ylläpito
- Toiminnot
- Tulostus
- Kyselyt

Sisäisen tilauksen rivitiedot

KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Tilausno **001714** Asiakas Atk-palvelut

Rivi	Nimike	Tilattu	Yks	T

Rivi **0010** Hyväksymätön

Rivitiedot **Lisätiedot**

Kustannustiedot

Tunnistetiedot .4601.222.2025

Varastotiedot **Tekstitiedot** **Hinnoittelu** **Liitteet**

☐ Asiakkaan teksti ☐ Rivin teksti ☐ Ohjaus

Myynti- ja lähetys

Perus- ja ohjaustiedot

Raporttiarkisto

Yritysvalinta

CLIENT

Lisätiedot-välilehden Hinnoittelu-painikkeen kautta nähdään rivin yksikköhinta ja yhteensä-hinta.

Hyväksytään rivi OK:lla tai Enterillä.

Versio 10.3 SP1 (SONET Test)

Sonet KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Sisäiset tilaukset

- Poisto
- Lisätiedot
- Ylläpito
- Toiminnot
- Tulostus
- Kyselyt

Sisäisen tilauksen rivitiedot

KESKI-SATAKUNNAN THKY / KESKUSVARASTO

Tilausno **001714** Asiakas Atk-palvelut

Rivi	Nimike	Tilattu	Yks	T
0010	100404 Bic soft feel clic kuulakynä M sin12 1kp Kuulakynä M sin bic soft clic sin45167 1	1.00	kpl	0

Rivi **0020** **Hyväksymätön**

Rivitiedot Lisätiedot

Nimike (VNR) Tilattu 1.00

Nimikenimi

Lisänimi

Selitys Määrä 1.00

Toimwko 200819 Toimitettu

Kulutitli Varasto 01 Harjavallan keski

ALV-tunnus % Saldo

Myynti- ja lähetys

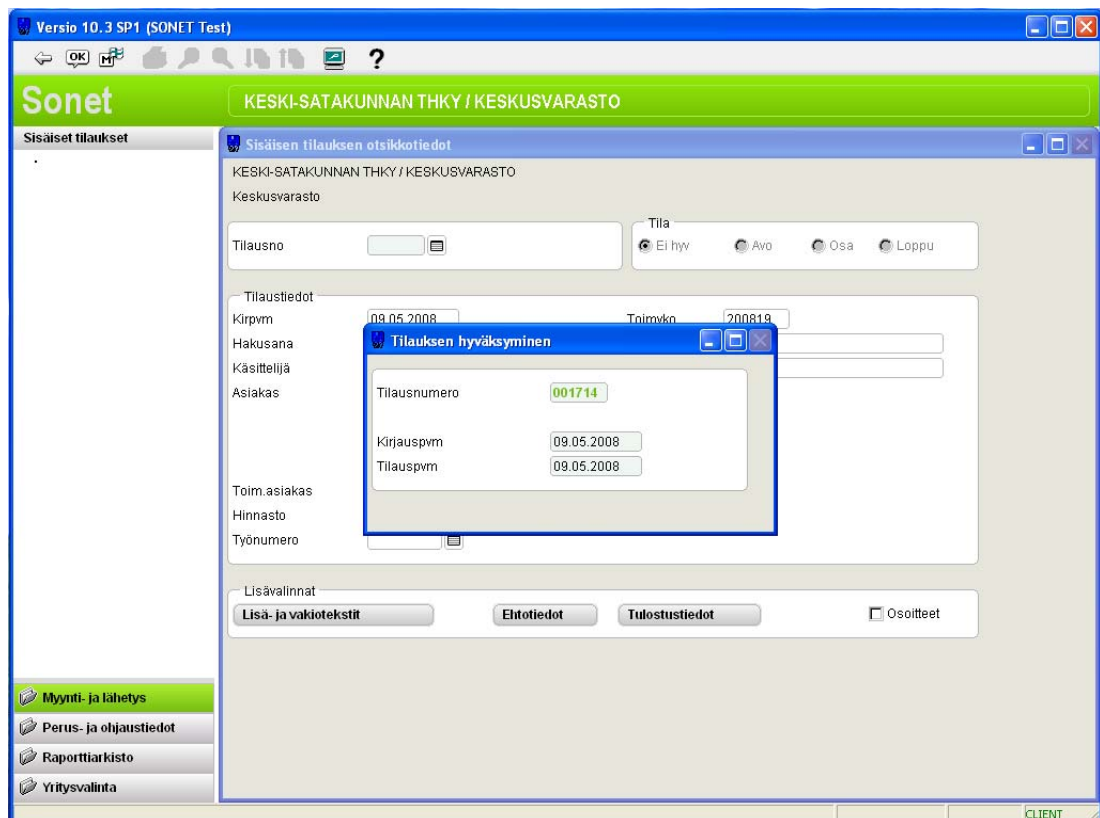
Perus- ja ohjaustiedot

Raporttiarkisto

Yritysvallinta

CLIENT

Kun tilaus on valmis, peruutetaan kaksi kertaa. Tällöin ohjelma kysyy tilauksen hyväksymistä.



Tilaus hyväksytään OK:lla. Tämän jälkeen tilaus näkyy varastolla hyväksyttynä tilauksena, tai jos haluat myöhemmin lisätä tilaukseen jotakin ja et vielä halua lähettää tilausta varastolle, niin paina vielä kerran Esc – näppäintä tai mene nuolella yksi taaksepäin.